



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA  
Lambayeque, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Rosa Midiam Hoyos Paredes (ORCID: 0000-0003-0417-6479)

**ASESOR:**

Mg. William Ricardo Díaz Torres (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

**Chiclayo – Perú**

2019

## **Dedicatoria**

Designo esta investigación a dos existencias, quienes brindaron su soporte y vigor incorpóreo; fomentando seguir precediendo y contraponer los desafíos de la vida.

Mis progenitores por su soporte incondicional, a mi vástago que es el impulsor que me reanima cada día; y a mis hermanos por brindarme su presunción.

Rosa Midiam Hoyos Paredes

## **Agradecimiento**

A los instructivos por sus adiestramientos transferidos en su Alma Mater; cuya erudición las exteriorizo en esta faena de exploración.

Igualmente, al preceptor William Ricardo Díaz Torres por el asesoramiento brindado en mi investigación, con sus inspiraciones y censuras edificantes en torno a mi misión de indagación; para adquirir lo que proyecte y objetivos que anhelo adquirir.

Retribuyo a Dios por esta coyuntura que me adjudica para poder ejecutar con mis ideales y estar siempre conmigo, discernir su fulgor y potencia. También gratifico a mi gran Jenny que fue soporte en mis análisis en toda coyuntura.

Rosa Midiam Hoyos Paredes

## Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 3:00 pm horas del día 28 de diciembre del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 225, de fecha 23 de diciembre del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada:

"GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LA GERESA LAMBAYEQUE, 2018", presentado por el Bachiller (a): Hoyos Paredes, Rosa Midiam, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado (a) en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. Sonia Magali Núñez Puse

SECRETARIO (A) : Mgtr. Yosip Ibrahim Mejía Díaz.

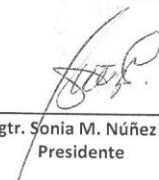
VOCAL : Mgtr. William Ricardo Díaz Torres..


Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:


Aprobado por unanimidad

Siendo las 3:45 pm horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 28 de Diciembre del 2019

  
Mgtr. Sonia M. Núñez Puse  
Presidente

  
Mgtr. Yosip I. Mejía Díaz.  
Secretario (a)

  
Mgtr. William R. Díaz Torres  
Vocal

## Declaratoria de autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosa Midiam Hoyos Paredes, egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 16532564, con el trabajo de investigación titulada "Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018"

.....

#### Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesina no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseadas, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de oro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 26 de Diciembre 2019

Rosa Midiam Hoyos Paredes  
DNI 16532564



## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	iv
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	18
1.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
1.2. Operacionalización de variables .....	19
2.3. Población, muestra y muestreo .....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
2.5. Procedimiento .....	22
2.6. Método de análisis de datos.....	22
2.7. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES .....	29
VI. RECOMENDACIONES .....	30
VII. PROPUESTA .....	31
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	44
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	54

Reporte de Turnitin.....	55
Autorización de Publicación de tesis en Repositorio institucional UCV.....	56
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	57

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de Calidad.....	19
Tabla 2 Operacionalización de la variable Atención del Usuario .....	20
Tabla 3 Resumen de procedimientos de casos .....	22
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de las variables.....	22
Tabla 5 Correlación entre las variables Gestión de Calidad y Atención del cliente.....	26
Tabla 6 Matriz de Consistencia .....	50



## Índice de figuras

Figura 1 Quality management .....	11
Figura 2 Atención al cliente .....	14
Figura 3 Pasos a seguir para el plan de mejora continua .....	16
Figura 4 Niveles promedios de percepción de Gestión de calidad, según los usuarios Chiclayo 2018.....	24
Figura 5 Medidas de tendencia central .....	24
Figura 6 Niveles promedios de percepción de Atención del Usuario, según los usuarios Chiclayo 2018.....	25
Figura 7 Medidas de tendencia central .....	25
Figura 8 Foto de Aplicación del Instrumento.....	55
Figura 9 Foto de Aplicación del Instrumento.....	56

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal fue Proponer un plan de gestión de calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018. Se desarrolló un estudio con un diseño no experimental con propuesta de tipo descriptivo-correlacional tenido como muestra a 30 usuarios de la Gerencia Regional de Salud a quienes se aplicó dos cuestionarios para obtener la información del estudio.

En este caso se tuvo los siguientes resultados: el diagnóstico de la situación actual de la gestión de calidad de los usuarios, presenta que la percepción de los encuestados es de 3.07 especificando que existe un nivel gestión regular, de la misma manera, se diagnosticó la situación actual de la atención del usuario y se apreció que el nivel de atención del usuario es MEDIO, según la encuesta indica que el 50% de los usuarios encuestados opinan que es menor a 3 y el 50% mayor a 3, exponiendo una equivalencia a una categoría media y por último, en cuanto a la relación de ambas variables, se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,792, es decir que la variable Gestión de Calidad está relacionado de manera positiva fuerte con la variable Atención del Usuario.

Se concluye que, al evaluar los resultados obtenidos por ambas variables y determinar que la atención del usuario esta correlacionado con la calidad de servicio, se pudo formular un plan de gestión de calidad dirigido a los colaboradores, para mejorar la atención del usuario en la entidad pública Gerencia Regional de Salud.

**Palabras claves:** Calidad de Servicio, Atención del Usuario y Gestión de Calidad.

## **ABSTRACT**

The overall objective of this research was to propose a Quality Management Plan to improve Use Care at GERESA Lambayeque, 2018. A study was developed with a non-experimental design and a quantitative (descriptive-correlational) research proposal that showed the level of relation between the variables. The sample is 30 users of the Gerencia Regional de Salud (Regional Health Management) to whom two questionnaires were applied to obtain the information of the study. The following results were obtained: the diagnosis of the current situation of the Quality Management of the users shows that the perception of the respondents is of 3.07 specifying that there is a regular Management level. In the same way, the current situation of the User Care was diagnosed and it showed that the level is MEDIUM. The survey it indicates that 50% of the surveyed think that it is less than 3 and 50% greater than 3, exposing equivalence to an average category. Finally, as to the relation of both variables, the Spearman correlation coefficient is 0.792, which means that the variable Quality Management is strongly related to the variable User Care. It is concluded that, by evaluating the results obtained by both variables and determining that the User Care is correlated with the Quality of Service, a Quality Management plan aimed at collaborators could be formulated, to improve the User Care in the public entity of the Gerencia Regional de Salud.

**Keywords:** quality of service, user care and quality management.

## I. INTRODUCCIÓN

Brindar una atención adecuada hacia nuestros clientes, en la actualidad, es uno de los aspectos más importante para las organizaciones, especialmente en empresas privadas, debido a que los clientes son el sustento de estas, sin embargo, en las empresas públicas se presenta otra realidad, donde la buena atención a los usuarios no es la principal tarea para los colaboradores. Sin embargo, para ambas situaciones no se presentan los resultados esperados, que es brindar una excelente atención a nuestros clientes u/o usuarios, esto es debido por diferentes factores, y uno de los factores es la falta de capacitación que existe hacia los colaboradores, entre otros.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, y para visualizar mejor la *realidad problemática* existente a nivel internacional y nacional, se presentan a continuación algunos artículos.

A nivel internacional según, (Abolfotouh, et al., 2017, p.27), Arabia Saudita, mentions that the main problem that is observed in the health center of Saudi Arabia, is the waiting time, that every user performs to be attended, having as a result the dissatisfaction of them, in statistical expressions it was determined that 32.8% of the users are satisfied with the service, 2.7% are dissatisfied and 70.36% reflect a moderate satisfaction, in addition it was identified that the emergency area is where the most time is demanded for the user to be attended.

(Pereira y Maia, 2016, p.194) Brazil, After a national and international investigation found that, to provide medical and hospital assistance to users is necessary to implement a total quality management throughout the organization, which helps to obtain better results in terms of user care, also adds that teamwork between the administrative and clinical areas will help improve this performance that is achieved by implementing said management

De la misma manera, (Ortiz y Felizzola, 2016, p.592) Colombia, por medio de un artículo dio a conocer los principales problemas que existen en las clínicas y hospitales de la ciudad de Barranquilla, entre los principales problemas que se observó en los hospitales tenemos, la atención brindada por el área de consulta externa, hospitalización y estadística, sin embargo, las clínicas presentaron dificultades en las áreas correspondiente a

emergencia, intervención quirúrgica, hospitalización y consulta externa. Cabe mencionar que siendo una entidad pública que todo usuario demanda para el cuidado de su salud, surgen estas situaciones que no deberían presentarse, causando intranquilidad en los usuarios.

Una de las cualidades que resaltan los usuarios, en una red pública de salud del municipio de Pasto Colombia, es el trato asistencial que existe entre colaborador-usuario, es importante mencionar que existen algunos aspectos que deben mejorar como son el acceso y la infraestructura de la entidad de salud. (Yépez et al., 2018, p.109) Colombia

In Colombia, attention to the general public has always been a very relevant issue for all organizations and above all in health reforms, in which the influence of three relevant spheres, the social and legislative context, the regulatory regulates the institutions that provide health services and the relationship of patient users, that is, those components are essential for the satisfaction of the person who obtains this service, despite this there are still cases in which various organizations do not find it important provide a good service to its population despite the fact that the State provides sufficient funds and means for the needs to be met (Beltrán, 2014, p.195)

For an organization to continue performing its daily functions, it is necessary to innovate in all its levels, according to (Ocasio, 2011, p.1288) innovation in management covers the analysis and comprehensive understanding of internal processes and mechanisms, the same that serves to diagnose the situation of the organization and intervene appropriately.

One of the measures that organizations have implemented is to make use of technology, since that is a way of storing information, dealing with information overload and making them easy to execute, this helped to provide faster attention to users, the best relationship between the administrative and clinical areas, resulting in their satisfaction.(Días, 2014, p.02) Portugal.

In the field of health, this issue is of great importance, because since Alma-Ata's declaration in 1978, which mentioned that health was for everyone, countries like Thailand, Brazil, Venezuela and New Zealand, began to improve her user care reforms, looking for struggles against the poverty and vulnerability of the population, improving her

quality of life, Dr. Barbara Starfi was one of the people who fought to improve these services and in one of her articles she mentioned that those systems health oriented to provide primary health care have improved and proved to be more effective compared to those that are focused on diseases. (Medical Education Cooperation with Cuba, 2013, p. 03) Cuba.

In Cuba, primary health care is considered a fundamental pillar of the universal public health system, where doctors, nurses, teams, maternity homes, health centers, among others, are part of a network dedicated to solving the problem. 80% of the health problems of the population, despite this the levels of care are deficient, which does not allow them to solve the main health problems of the country. (Mikhail, 2013, p. 02).

(Baluz et al., 2013, p.635) he mentions that in Brazil there are several difficulties in the humanization of care in health professionals, visualizing a poor treatment between staff and collaborators, where the human aspect as well as the care that this should provide its users, is one of the more difficult to be implemented, due to the daily routine, lack of training, slow processes and lack of technology..

In this sense, in (Cavalcanti y Das, 2013, p. 654) Brazil, emphasizes that nowadays the organizations to become more competent invest in training competent professionals, who have diverse abilities to face the primary care that every human being deserves, for which it is required of diverse programs that contain sessions for improve its management and internal processes, thus improving the quality of life for people.

Por otro lado, en Cuba, (Forrellat, 2014, p.179) sostiene que una gestión de calidad debe involucrar en su totalidad a todos los colaboradores de la entidad con el mismo propósito de satisfacer las necesidades del usuario. Adema menciona que los factores que más se debería trabajar en los servicios de salud son el trabajo en equipo, mejorar el dialogo entre los administrativos y clínicos y reducir los errores.

La atención ambulatoria en el sector salud, en cuanto a la atención percibida, en el estado de México ha incrementado un 82 a 85% durante los años 2006 y 2012, esto repercute a las estrategias organizacionales el cual ayuda a mejorar y responder las expectativas de los individuos. Evitando futuros conflictos en la atención que se le brinda a los usuarios. (Reyes et al., 2013, p.100)

Esta problemática también se evidencia, según, (Pacheco, 2018, párr. 2,3) Lima, mediante una publicación en el diario El Peruano, señala que uno de los factores que predominan en la satisfacción de los usuarios, en las entidades de salud pública, es el tiempo de espera. Además, dio a conocer que, estas situaciones que afronta las entidades de salud públicas, en cuanto a la atención al usuario, son ocasionados directamente con el área administrativa del centro de salud. Para que los usuarios puedan recibir estos servicios, existen dos maneras, una de ellas es el modelo de colas y el otro es por reserva de citas, siendo el primer modelo, donde se expresan más situaciones incómodas sobre el tiempo de espera, actualmente el 85% de los centros de salud pertenecen al estado peruano y la mayor parte de estas entidades organiza el servicio por orden de llegada.

(Bedoya, 2015) Perú, da conocer que, durante el año 2013 el índice de satisfacción del usuario en cuanto a la atención de consultas externa fue de 47% y en el año 2014 se registró un índice de 71%, obteniendo un crecimiento de 24%, aun así, se siguen manifestando problemas que conlleva a la insatisfacción del usuario, uno de los factores que repercute en este resultado es el trato personal.

Según lo indica (Leyzeaga, et al., 2014, p.17) Lima, en donde la calidad en los servicios dependerá de las necesidades y requerimientos de la población, esta calidad se enfoca en un bien o servicio, en donde el cliente o usuario percibe que la organización o empresa le está brindando un servicio eficiente y de alta calidad, convirtiendo su experiencia en agradable, superando las expectativas que tuvo al principio.

La calidad en los servicios de salud, ha sido un tema tratado hace más de 40 años, y pesar de ello aún se evidencia la polémica que de ella deriva, la calidad de atención de servicios en organizaciones ha sido considerada como las características que deben responder a las necesidades insatisfechas de un determinado cliente, el cual debe visualizarse en la satisfacción de mismo al obtener el servicio (Cabello, 2012, p. 90) Lima.

Por ello el Estado Peruano empezó a otorgar presupuesto e invertir en la atención en salud de un grupo de personas vulnerables, en este aspecto el Ministerio de Salud empezó a asumir responsabilidad social, asegurando el derecho universal a la atención en salud que por derecho toda persona merece y una de las intervenciones que se pueden y deben efectuar para continuar con esta mejora es implementar programas de mejora en la gestión tanto del centro de salud como organizaciones que prestan sus servicios para que la

población pueda adquirir la atención que necesita para su desarrollo. (Contreras y Pérez, 2014, p. 04)

Las organizaciones periódicamente elaboran y aplican diversas encuestas para conocer la satisfacción del usuario externo, lo que no se evidencia son los reportes de reclamaciones escritas por parte de los usuarios sobre el servicio recibido, una mala calidad en la atención suele estar asociada con la insatisfacción, y está en ocasiones es reportada por medio de reclamos o simplemente el alejamiento en la institución que sin duda será transmitida a amigos o parientes, lo que conllevará a la pérdida del prestigio institucional o de usuarios potenciales (Shimabuku, et al., 2014,p.245) Perú.

En el año 2012- 2016, el Seguro Social del Perú en base a los avances y modernidad presentó un plan estratégico el cual brindaba un cambio en su modelo de atención, el mismo que favorecía un modelo basado en la atención primaria, este tenía como finalidad abordar las prioridades de la población, mediante un conjunto de actividades e instrumentos de gestión que permiten contar con personal eficiente y acorde a la realidad en la que se encontraban (Puma y Puma, 2014, p. 178) Lima.

Tal como lo mencionan (Santillán y Asmat, 2014, p.176) Trujillo, la gestión de calidad es una estrategia global que toda organización debe incorporar para mejorar sus servicios, satisfaciendo requerimientos y expectativas del usuario. En resumen, se desea la participación de todo el personal para que dichas estrategias planteadas, con el mismo fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, si parte del personal no se involucra en el desarrollo de estas estrategias obtendremos resultados positivos, pero con cierto margen de déficit.

En Lima Perú, la prestación de los servicios de salud, la calidad es una preocupación latente en la gestión del sector salud, las prácticas de atención al usuario son las que integran un sistema sanitario eficiente, por ello se están realizando esfuerzo por elaborar e implementar políticas que mejoren los servicios a las necesidades de la población, para lo cual se está acogiendo lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud, es decir complementando diversos programas que otorguen servicios eficientes y eficaces dirigido por profesionales, capacitados para responder a la demanda, garantizando seguridad y trato humano. (Luján, et al., 2014, p.105)



Para (Moyado, 2011, p.205) Lima, la gestión de calidad debe incorporarse en el sector público, los cambios producidos por la globalización y transformación han provocado un nuevo enfoque de gobierno, el cual está interesado en las mejoras de la calidad en el servicio. Esto involucra mucho la tecnología, debido que en la mayoría de los sectores públicos se observa la carencia de estos medios, el cual ocasiona la insatisfacción de los usuarios.

Por lo que el Gobierno mediante el MINSA, proveerá de personal adecuado para gestionar la operación y mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y recursos humanos que brinden una atención de calidad al usuario, a través de diversos programas y proyectos de inversión que mejoren la calidad y seguro de vida en el ser humano (Zevallos et al., 2014, p. 770) Lima.

En resumen, estas situaciones que se presentan anteriormente no solo abarcan a nivel internacional, sino también a nivel nacional, siendo uno de los principales problemas en el sector salud. Es por ello la importancia de la presente investigación, de manera profesional, con el fin de conocer la realidad de nuestra localidad, poner en práctica los saberes adquiridos durante nuestra formación académica y solucionar dichos problemas, de manera social, aportando a la sociedad nuevos métodos de cómo poder lograr la satisfacción de los usuarios mediante una excelente atención de servicio.

Existen *antecedentes* internacionales y nacionales que sustentan y dan fuerza a la investigación.

En cuanto al nivel internacional, según (Bernal et al., 2017, 36-47) México, In its developed study had as main objective to diagnose the quality of the service, user satisfaction and determine the relationship of both, exposed by the above the study held a quantitative approach, the type of research was descriptive correlation with a non-experimental design of cut The sample consisted of 876 users from eight public health entities in the city of Tamaulipas, Mexico. Achieving to conclude, regarding the quality of service variable, that users had a favorable overall perception with an average score of 3.74, however, some improvement opportunities were identified, such as improving the cleanliness and physical condition of the facilities, improving the conditions of the medical equipment and increase the number of collaborators that attend to the users or patients, as well as, provide the necessary confidence towards the users, transmit the total knowledge

of the health problems, adapt better the hours of attention and the kindness of the collaborators towards the users, in terms of user satisfaction, it was concluded that the overall score was 3.58, so we deduce that the perception of the users was favorable, however it was considered that the opportunity to improve that manifested by the users was the waiting time. Finally, the linear relationship between both variables was determined, noting that 83.7% of the satisfaction variable is explained by the quality of service variable.

According to (Kwei, 2013, p.62) Inglaterra, in his research entitled "Department of Health Management And Health Economics University Of Oslo", held in Oxford, had as its main objective to investigate whether the reforms incorporated in the management improves health and economy in patients and users , for this a qualitative method was used and its sample was strategic since the informants were chosen depending on their availability, who were interviewed to know the current reality of the entity. The results show that the public has been affected by the lack of skills provided by the sick to fully explain the services, on the other hand, the administrative staff reported that there are restrictions and few improvement processes in hospitals, it has been invested in improve the infrastructure and physical aspects of the establishments but not in their staff, there are a number of users who demand improvements in hospital care so they often complain, the administrative staff should improve their processes but the flat time and routine has caused that they cannot be implemented, finally consider that the training and development programs would contribute to an effective performance.

(Nasir y Rehman, 2012, p.65) in Suecia, he conducted an investigation. "Patient satisfaction with regard to hospital services: a study from Umeå Hospital". It resulted in the satisfaction of the patient regarding the service provided in the hospital, for which a quantitative method is used, with a descriptive design. The sample was constituted by the people who lived in Umeå. The results show that, the quality of the environment, as well as the trust, do not always have the effect on the satisfaction of the people who attend the hospital, what if they are interested in it is the improvement in the service offered, which is shown in disagreement with the waiting time, the clarity of the information and the response capacity, the reasons why they are not satisfied are the trained people who provide the facilities within the facility, the last levels in the dimensions of quality, Trust and reputation are related to patient satisfaction.

Por su parte, (Barrios, 2011, p.88) Venezuela, en el desarrollo de su investigación tuvo como principal objetivo diseñar un modelo de gestión de la Unidad de Atención Médica Integral (UAMI) de la Universidad de Carabobo con el fin de mejorar los servicios prestados y buscar el posicionamiento entre la mejores instituciones de salud, el tipo de investigación empleado fue descriptivo con un diseño no experimental de campo, el estudio estuvo conformado por dos muestras, la primera muestra fue de 120 usuarios de UAMI y la segunda muestra estuvo compuesta por 4 centros de salud que están entre los mejores instituciones que brindan un excelente servicio, siendo estos, Clínica IEQ Los Mangos, Hospital Metropolitano del Norte, Centro Médico Rafael Guerra Méndez y Centro Policlínico La Viña. Hallando que, los factores más críticos que presenta la UAMI de la Universidad de Carabobo son, la puntualidad de las atenciones médicas y/o las atenciones oportunas, la accesibilidad y el servicio confortable, según lo manifestaron los usuarios y pacientes. Estos resultados ayudaron a plasmar el Modelo de Gestión, teniendo en cuenta cinco lineamientos estratégicos que son, Administración optima de los recursos, Actualización constante de la tecnología, Capacitar permanentemente a los colaboradores, Desarrollar mejora continua a los procesos y Brindar servicio de excelente calidad.

En la investigación desarrollada por (Guamán y Sumba y, 2013, p.163) tuvo como propósito proponer estrategias con el fin de mejorar la calidad de los servicios al usuario externo del área de Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca-Ecuador, el cual se enfocó de manera cualitativa y cuantitativa, las técnicas para el recojo de datos fueron las encuesta y la observación y la muestra estuvo conformada por 173 usuarios que asisten en esta área. Logrando hallar que, el hospital cuenta con médicos especializados y capacitados para cualquier intervención que se necesite, las áreas donde se desenvuelven los pacientes es el adecuado, los equipos electrónicos son modernos y tienen constante mantenimiento y el espacio geográfico donde se encuentra ubicado la entidad es accesible, por otro lado se identificó algunas incomodidades por parte de los usuarios en cuanto a la descortesía que existe entre personal-paciente y el ambiente de espera no es muy espacioso para el turno tarde. Para finalizar, gracias a la aplicación de las dimensiones de la servicio, se pudo identificar situaciones incómodas, logrando plantear estrategias para cada una de ellas.

Con respecto a nivel nacional, según (Montoya, 2017, p.83) Perú, en el desarrollo de su investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión estratégica

enfocado a la calidad de atención para la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas 2016, el cual tuvo un tipo de investigación descriptivo con propuesta y su diseño fue no experimental de corte transversal y la muestra estuvo conformada por 80 usuario o pacientes de la entidad pública. Hallando, en cuanto a la dimensión fiabilidad el 28,5% de los usuarios están insatisfecho, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 22,6% se muestra insatisfecho, en el factor seguridad el 26,5% mencionan estar insatisfecho, en cuanto a la dimensión empatía el 27,6% de los usuarios está insatisfecho y con respeto a los elementos tangibles el 25,1% manifiestan estar insatisfecho. Cabe mencionar que el porcentaje restante de cada dimensión se encuentra satisfecho y las oportunidades de mejora más relevantes para los usuarios fueron los ambientes poco adecuados y la ausencia de higiene y comodidad. Por último, se diseñó el modelo estratégico basado en la teoría de Doanbedian.

(Díaz, 2014, p.51) Cajamarca -Chota, en el desarrollo de su investigación tuvo principal objetivo determinar y analizar la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención de salud brindado por el Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca, siguiendo una estructura de tipo descriptivo con diseño no experimental de corte transversal y la muestra estuvo constituida por 366 usuarios de hospital. El autor pudo hallar que, el 53% de los usuarios que su edad oscila entre los 30 a 59 años, se mostraron satisfecho con respecto a los servicios brindado por el personal del hospital, el 36.3% de ellos que sus edades oscilan entre los 18 a 29 años de edad mencionaron estar insatisfecho con la calidad que atienden los colaboradores de la entidad y los usuarios que tienen de 60 años a más manifestaron estar insatisfecho en un 17.5%. Para finalizar, el 68.2% de los usuarios de la entidad de salud manifestó estar insatisfecho con la calidad de atención que brinda el hospital.

Por otro lado, (García, 2013, p.60) Lima, en su investigación, el principal objetivo fue identificar la percepción y expectativas de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos por los distintos servicios de salud que ofrece la entidad durante el periodo marzo a abril 2013, este estudio presento un tipo observacional, descriptivo de corte transversal, el instrumento de recolección de datos utilizado fue SERVQUAL y la muestra estuvo compuesta por 192 encuestas. Concluyendo que en las dimensiones evaluadas sobre empatía y seguridad fueron donde los usuarios se mostraron satisfechos siendo un 52% y 51.8% respectivamente, por lo contrario, donde se obtuvo insatisfacción

por parte de los usuarios fue en la dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibles, con un 58.5%, 60.5% y 59.6% respectivamente, de manera global el 55% menciona estar insatisfecho por los distintos servicios que brinda el centro de salud y el porcentaje restante menciona estar satisfecho con un 45%. Adicionalmente podemos decir que los aspectos que mayor rango considerados por los usuarios fue el buen trato, la privacidad que se les brinda, dialogo fluido y el sentirse escuchados.

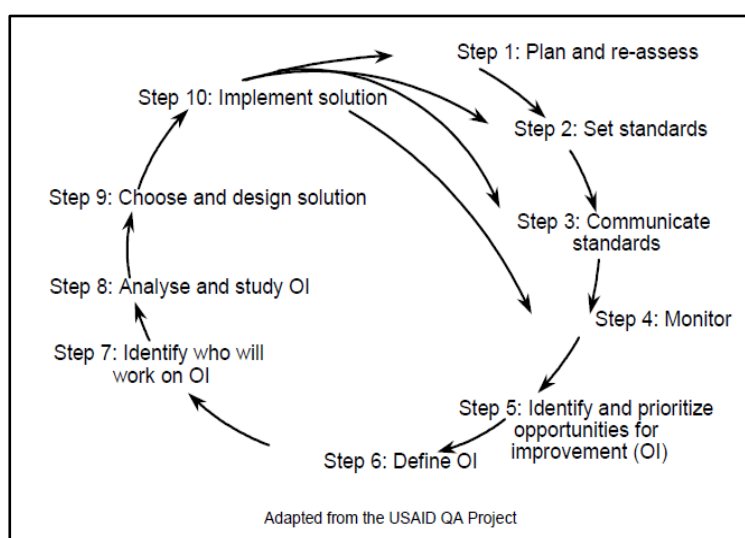
Con respecto a nivel local, según (Vásquez y López 2015, p.45) Chiclayo, en su investigación tuvo como objetivo propuesta de mejora en la calidad de servicio en policlínico de Chiclayo Su plan es conocer la abertura e insatisfacción de los beneficiarios y de los colaboradores del Policlínico Chiclayo Oeste. Siendo el análisis tipo descriptivo siguiendo un diseño transversal y tomando como muestra 270 asegurados, concluye que se tiene un nivel de insatisfacción moderada por lo que los asegurados aguardan que las citas sean más rápidas y que den más tiempo a los pacientes, ese mismo problema tienen con la entrega de sus medicamentos. En cuanto a la atención médica los beneficiarios mencionan que no son bien atendidos y las dudas de su diagnóstico no son absueltas; los pacientes aseguran no recibir un buen trato por parte del personal del Policlínico. Por lo tanto, sería recomendable optar por un programa de actividades y horarios a desarrollarse mensualmente trayendo beneficio y mejoras en la institución.

En cuanto a las *teorías científicas* relacionadas a la variable Gestión de Calidad, según (Camisón et al., 2012, p.50), la Gestión de calidad es el conjunto de estrategias, tácticas o métodos que tienen como propósito mejorar los diferentes procesos administrativos, de manera puntual, aleatoria y articulada, el cual es caracterizado por el personal y el sistema que desarrolla cada proceso. Agrega que, para desarrollar una gestión de calidad, hay que tener conocimiento sobre la naturaleza y características del servicio.

Por su parte (James, 2011, p.1) Chicago, It supports that the quality management in the health sector, has the purpose of helping the hospitals to be programmed, constant monitoring and improving all the processes that are carried out for a medical attention, in addition it indicates that every proposal that is developed to improve the attention towards the Users can generate a reduction in costs that a user needs to be observed. It is important to mention that, for the development of a quality management for the medical service, five

steps are indicated: 1. Functional description of the quality. 2. Relationship quality to cost. 3. Control system. 4. Standards and specifications and finally step 5. Health care model.

Quality management has the task of coordinating and facilitating the procedures and activities of an organization, these tasks are related to what is quality assurance and quality improvement, in summary, it is responsible for selecting the quality collaborator (s) of medical care, the control of improvement equipment and the compensation of other resources, it is worth mentioning that the achievement of this quality management will be achieved only if there is collaboration, understanding, preparation and application of its principles and improvement efforts in a organization. (Al-Assaf y Sheikh, 2011, p.17)



*Figura 1. Quality management*  
Fuente: (Al-Assaf y Sheikh, 2011)

Para (González y Arciniegas, 2014, p.9) la gestion de calidad es el seguimiento de todas las actividades ha desarrollar con el fin de mejorar los servicios brindado a los clientes o usuarios, agrega que la calidad de un servicio se crea y produce. En el sector salud el crear y producir estas gestiones que mejoren la calidad de atencion al usuario es una dilema que todo colaborador discute con las entidades publicas.

Según (Williams y Wilkins, 2017, p.120) Quality management is the development of activities carried out by all the people who are involved in the organization in order to work as a team with the same objective, which is to satisfy the needs of a client or user. Concludes: that the technical elements and quality management are involved in the field of quality and medical care.

Para medir la gestión de calidad en la Gerencia Regional de Salud, se ha considerado las siguientes dimensiones propuesta por (Fontalvo y Vergara, 2012, p.36): Elementos tangibles: Imagen físicas de las instalaciones, colaboradores, material de comunicación y equipos electrónicos, Fiabilidad: Capacidad para desarrollar los servicios de manera fiable y cuidadosa. Capacidad de respuesta: Es la atención y la facilitación que los trabajadores brindan a sus clientes frente a una demanda mostrada y sus cualidades para inspirar credibilidad y confianza. Empatía: Es la atención o participación afectiva individualizada que ofrecen las instituciones a sus clientes o usuarios, introducen las dimensiones originales de comunicación, comprensión del cliente y accesibilidad.

(Al-Assaf y Sheikh, 2004, p.19) considers the following dimensions to measure the quality of global health care: effectiveness, efficiency, technical competence, safety, accessibility, interpersonal relationships, continuity, comforts.

Camisón et al. (2012) Hacen mención sobre las 10 generaciones de la Gestión de la Calidad que estas se pueden asociarse en tres enfoques diferentes. Como el enfoque técnico, el enfoque humano y el enfoque estratégico. Enfoque técnico; va ocasionar la sucesión refiriéndose a fases en crecimiento al control sobre calidad, que va compartir desvelo por obtener una eficiencia de artículos y las fases de institución. Siendo muy notable su importancia, dicha panorama ha sufrido una transformación importante permitiendo de esta manera sostener lo actual todo el tiempo. El C.C se inicia en los EE.UU. durante los 2 primeros tiempos en el siglo XX, las necesidades estandarizadas creando el modelo de producción en serie. El enfoque técnico norteamericano llega a lograr su crecimiento en los años 60. Siendo su culminación posterior que se crea en Japón por Ishikawa, Taguchi, Ohno y Shingo, entre otros, durante los dos siguientes decenios. Se recogió la aproximación técnica, y la opinión de empresa que está orientada al cumplimiento de las especificaciones basadas en Taylor, Gilbreth y Ford. Está enfocada por expertos de la calidad ha llegado al planteamiento técnico teniéndose en cuenta quien fabrica el artículo. Adoptando, pues, un plano interno orientada a la mejora de la eficiencia. (p.78, 80)

Enfoque humano; G. C, se inicia en Japón como oposición con el enfoque técnico, Ishikawa; en sus principios al enfoque humano. Lo cual el control de la calidad es un método distinto a la Ingeniería, pues al dialogar de los problemas de dirección no puede ser inconsciente a las diferencias culturales y al factor humano. Esta etapa tiene como apoyo

convertir a los colaboradores en el eje del proceso de gestión y mejora de la calidad, estos 2 enfoques técnico y humano se oponen durante los años setenta y parte de los ochenta: es la etapa de los malentendidos (p.81)

Enfoque estratégico: afrontamientos de desafíos, han crecido sistemas para la G.C, que destaca el reemplazo del concepto de «control» por el de «gestión». Con una demora de casi dos décadas y los mercados de vendedores inician a mutar en mercados de compradores, los nuevos sistemas de Gestión de la Calidad que ya comienzan a surgir integrándose una perspectiva externa o de mercado. Estas nuevas perspectivas, surgen a partir de los años 90, La preocupación por satisfacer al usuario se posterga a un segundo plano obsesionándose por ser útil. Lo cual pronto se hace claro que, para afrontar a series de desafíos, ya no es suficiente la percepción parcial de la calidad, con cambios y mejoras introducidas precisando de esta manera una definición de calidad multidimensional y dinámica.

Para el sustento de la variable Atención del. Usuario según (Ariza y Ariza, 2016, p.16) sostiene que la atención al usuario es el conjunto de acciones que se desarrolla para establecer la relación entre la empresa y sus clientes, antes y después de haber realizado la compra de un producto, con el único fin de satisfacer a nuestros clientes. Así mismo menciona que para que se realice esta relación entre ambas personas, esta debe desarrollarse en un ambiente denominado Departamento de Atención al Cliente, el cual cumple las siguientes funciones: Recepcionar y solucionar las solicitudes, quejas, reclamos de los consumidores.-Solucionar las incidencias que se pueden presentar a futuro, como son las garantías, reparaciones, sustituciones y devoluciones.-Utilizar la información de los clientes con el fin de gestionar previsiones para ventas futuras.





*Figura 2. Atención al cliente*  
Fuente: (Ariza y Ariza, 2016)

Para (Lazo y Santivañez, 2018, p.81) Perú la atención en el sector salud, busca brindar un servicio adecuado y oportuna para la población en general, con el principal propósito de satisfacer a los usuarios de la entidad pública, esta satisfacción del usuario se implica con aspectos como, el conocimiento del personal con respecto al servicio, el tiempo con la que se realiza un trámite o acto administrativo, comunicación entre el personal y los usuarios y otras actividades que influyen en los usuarios para lograr la satisfacción.

Por otro lado, (Tigani, 2012, p.43) define a la atención del cliente, como un valor creado por las organizaciones que brindan un servicio o generan un producto. Así mismo sostiene que existen cuatro escalas de valor del cliente, el primer lugar, básico, son aquellos que cuenta con al menos un atributo que le permite entrar a la competencia, en segundo lugar, esperado, conjunto de atributos que el cliente está seguro en recibir, en tercer lugar, deseado, son aquellos atributos que no contaba, pero aprecia y por último, imprevisto, son los atributos excepcionales que genera en los clientes un deseo de tenerlos nuevamente.

La atención al cliente o usuario tiene mucha relación con la comunicación afectiva, esto quiere decir que el personal de una entidad pública o privada debe ponerse en el lugar de los pacientes para conocer desde su punto de vista el problema, de esta manera conoceremos sus necesidades y cubriremos sus expectativas en cuanto al servicio que espera (Estrada Vera, 2012, p.18)

En el sector de salud específicamente en el área de emergencias de los centros de salud, la atención hacia los usuarios o pacientes debe contar con especialistas que ayuden a incrementar en número de pacientes, sin perder el objetivo de mantener su calidad de vida elevada, es importante mencionar que la seguridad que ellos manifiestan es muy distinta a las otras áreas del mismo dentro de salud (Ministerio de Salud, 2014, p.12)

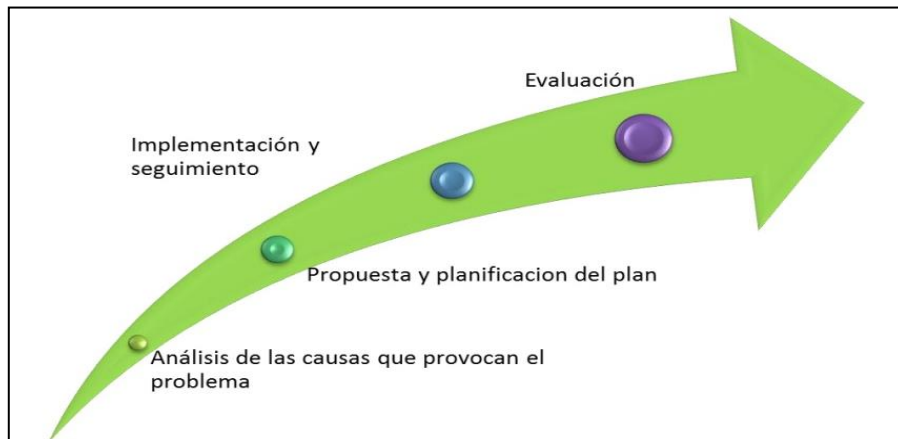
Para la evaluación de Atención del Usuario, se ha considerado las dimensiones mencionados por Tigani, que a continuación se describen, Fidelidad, Servicio, Satisfacción y Excelencia de Servicio. Con respecto a la dimensión fidelidad, consiste en establecer relaciones prolongadas y estables con los usuarios, el cual generaría algún tipo de compromiso entre el usuario y la organización. Añade también que el principal motivo de la fidelización es mantener a los usuarios satisfechos. Con respecto a la dimensión servicio, es una actividad o cometido intangible que un individuo puede ofrecer a otro, sin el criterio de propiedad. Con respecto a la dimensión satisfacción, sostiene que la satisfacción del paciente o usuario abarca nuevas prioridades como son, acceso al sistema, prestación de servicios de manera personalizada, calidad humana y la participación el usuario. Con respecto a la dimensión Excelencia de servicio, según Tigani (2012) indica, que la excelencia en servicio, es cuando ya se ha complacido las expectativas del cliente.

En el Perú, los logros sanitarios forman parte de la segunda agenda para desarrollar con el fin de incrementas los programas de inmunizaciones que ayuden a los pacientes a mejorar su calidad de vida, estos programas incluyen a 15 enfermedades inmunoprevisibles y logrado altas tasas de cobertura de vacunación. Sostener esos logros significa un esfuerzo no solamente organizacional, sino también financiero, en el campo de la salud pública (Arroyo, 2014, p.23)

Con respecto a los pasos para elaborar un plan de mejora, Según (Barraza y Dávila, 2008, p.288) para elaborar el plan de mejora, este se basa según la esfera del Kaizen el cual se presenta como un elemento organizacional que tiene su objetivo es eliminar las debilidades o falencias que atraviesa una institución mejorando la calidad de los procesos o productos en un determinado tiempo, para ello es esencial la presencia y participación de todos los miembros de la entidad.

Para (Núñez, Vélez, y Berdugo, 2004, p.47) al efectuar diversos trabajos recalco la relevancia de emplear los planes de mejora continua en los procesos, utilizando enfoque de

gestión de procesos, función de calidad, entre otros, en donde su principal objetivo fue el ofrecer a las empresa y organizaciones una herramienta fácil para lograr mejora cada día y alcanzar de esta manera sus objetivos institucionales. A partir de ello se elabora el plan, se implementa y evalúa, a continuación, se muestra la siguiente figura que presenta los pasos a seguir:



*Figura 3. Pasos a seguir para el plan de mejora continua*  
Fuente: (Núñez, Vélez, y Berdugo, 2004, p.47)

Para la **formulación del problema** se ha planteado la siguiente interrogante ¿Cuál es el plan de Gestión de Calidad que mejoraría la atención del usuario en la GERESA Lambayeque 2018?, en consecuencia, se formuló el siguiente **objetivo general**:

Proponer un plan de gestión de calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018, el cual desprende los siguientes **objetivos específicos**: 1. Estimar el nivel de Gestión de Calidad en la GERESA Lambayeque, 2018, 2. Medir el nivel de Atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018, 3. Establecer la relación entre el nivel de la gestión de calidad y nivel de atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018, 4. Formular un plan de gestión de calidad relacionado a la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018. Por ello se propuso la siguiente **hipótesis** si se desarrolla el plan de Gestión de Calidad en los colaboradores de la entidad pública, entonces mejorará la atención al usuario.

El presente trabajo de investigación se **justifica** en el ámbito social, dado que ayudara a mejorar la calidad de atención hacia los usuarios con el fin de satisfacer y crear un ambiente agradable entre la entidad pública y los usuarios, optimizar el desarrollo profesional del colaborador y evitar la mala comunicación y percepción que se tiene con el servicio estatal, entendiéndose que pertenece esta institución al estado en el ámbito de

investigación, ayudara como base para desprender más investigaciones sobre las variables de estudio con el fin de actualizar la información y aplicar otros métodos que ayude alcanzar el excelente servicio que se tiene que brindar al usuario, paciente, cliente o consumidor.

## II. MÉTODO

### 1.1. Tipo y diseño de investigación

Según (Hernández et al., 2014, p.4), sostienen que el enfoque cuantitativo es la comprobación de la hipótesis de investigación mediante el análisis estadístico, con el objetivo de probar las teorías descritas en el fenómeno de estudio. Es por ello que la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que, los datos que se recopiló tienen como base la medición numérica, y ayudo a corroborar los objetivos planteados en la investigación.

Basándonos en lo que sustentan (Hernández et al., 2014, p.92), que los estudios descriptivos son aquellos que tiene como objetivo definir las características de algún fenómeno y los estudios correlacionales son aquellos que verifican la asociación de dos variables, la presente investigación tuvo una dirección descriptiva – correlacional.

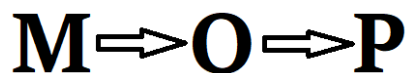
El diseño de investigación no experimental según (Hernández et al., 2014, p.152), son los estudios donde el autor no manipulada las variables de estudio, es decir que se presentan en su contexto natural, por lo que consideramos que la investigación tiene un diseño no experimental con propuesta, es decir que las variables Gestión de calidad y Atención del usuario se describió en su ambiente natural y se formuló una propuesta, programa de calidad, que está dirigido a los colaboradores de la entidad pública para mejorar la atención hacia los usuarios.

**Dónde:**

**M:** muestra de estudio

**O:** observación

**P:** Gestión de calidad



## 1.2. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión de Calidad

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica de Recolección de Datos
Gestión de Calidad	Elementos Tangibles	Colaboradores	¿Cómo calificaría el nivel de colaboradores de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?	Encuesta
		Equipos	¿Cómo calificaría el nivel de los equipos de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?	
		Infraestructura	¿Cómo calificaría el nivel de la infraestructura en la GERESA en relación de la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?	
	Fiabilidad	Confiabilidad del servicio	¿Cómo calificaría el nivel de confiabilidad del servicio de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría al nivel de atención?	
		Tiempo de espera	¿Cómo calificaría el nivel del tiempo de espera en la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría al nivel de atención?	
		Honestidad	¿Cómo calificaría el nivel de honestidad de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?	
	Empatía	Confianza	¿Cómo calificaría el nivel de confianza que ofrecen los colaboradores de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?	
		Necesidades del usuario	¿Cómo calificaría el nivel de comprensión de necesidades de los usuarios por parte de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?	
		Intereses del usuario	¿Cómo calificaría el nivel de preocupación por los intereses de los usuarios por parte de la GERESA en relación a la gestión de calidad que afectaría en el nivel de atención?	
	Capacidad de Respuesta	Tiempo de respuestas de reclamos	¿Cómo calificaría el nivel de tiempo de respuesta de reclamos por parte de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?	
		Reclamos atendidos	¿Cómo calificaría el nivel de reclamos atendidos por parte de la GERESA en relación con la gestión de calidad que afectaría el nivel de atención?	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2 Operacionalización de la variable Atención del Usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica de Recolección de Datos
Atención del usuario	Fidelidad	Realización de promesa	¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de realización de promesa por parte de la GERESA en relación a la atención del usuario que impactaría la gestión de calidad?	Encuesta
		Tiempo de trámite	¿Cómo calificaría el nivel del tiempo de trámite de la GERESA en relación a la atención al usuario que impactaría a la gestión de calidad?	
	Servicio	Atención inmediata	¿Cómo calificaría el nivel de atención inmediata por parte de la GERESA en relación a la atención al usuario que impactaría en la gestión de calidad?	
		Entrega puntual de trámites	¿Cómo calificaría el nivel de entrega puntual de trámites por parte de la GERESA en relación a la atención del usuario que impactaría la gestión de calidad?	
	Satisfacción	Beneficio	¿Cómo calificaría el nivel de beneficio otorgado por la GERESA en relación a la atención, que impactaría la gestión de calidad?	
		Expectativas	¿Cómo calificaría el nivel de expectativas del usuario de la GERESA en relación a la atención del usuario que impactaría la gestión de calidad?	
		Solución de problemas	¿Cómo calificaría el nivel de solución de problemas por parte de la GERESA en relación a la atención al usuario que impactaría a la gestión de calidad?	
	Excelencia de servicio	Libro de reclamo	¿Cómo calificaría el nivel de atención del libro de reclamaciones en la GERESA en relación a la atención al usuario que impactaría a la gestión de calidad?	

Fuente: elaboración propia

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

La población según (Hernández et al., 2014, p.92) es la agrupación de seres que pertenecen a un fenómeno de estudio y que se encuentran dentro de los criterios de inclusión. Tras lo manifestado por el autor, la población de estudio es 1305 usuarios por mes, dicha información fue brindada por la Gerencia Regional de Salud (GERESA).

La muestra según (Hernández et al., 2014, p.92), es un subconjunto de la población, donde se extraerán los datos para el desarrollo de la investigación y efectuarán todos los análisis respectivos de las variables, para la comprobación de la investigación. Por lo antes mencionado, la muestra a considerar es de 30 usuarios que demandan los servicios de la Gerencia Regional de Salud.

El muestreo a utilizar es el no probabilístico por conveniencia, debido al poco acceso que se otorga para la recopilación de los datos, según (Hurtado, 2015, p.150), el muestreo no probabilístico hace mención al desconocimiento de las probabilidades para que cada elemento sea seleccionado y forma parte de la muestra.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica utilizada para la recolección de los datos fue la encuesta, según (Bernal, 2010, p.194), la encuesta es una lista de ítems desarrollado por el autor, con el fin de recopilar los datos de las personas en estudio.

Los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios, el primero fue para medir Gestión de Calidad el cual constaba con 11 ítems y el segundo cuestionario fue para determinar la Atención del Usuario el cual constaba de 8 ítems, ambos con escala de medición Likert.

Para la validez de los instrumentos de recolección de datos, se sometieron ambos cuestionarios a juicios de expertos, es decir que se les otorgaron a tres especialistas sobre el fenómeno de estudio, para obtener su evaluación sobre ellos y validarlos. Considerando todas las observaciones manifestados por ellos mismos.

Por otro lado, para la confiabilidad de los datos, se utilizó el estadístico de Alpha Cronbach, obteniendo como resultados para ambos cuestionarios lo siguiente:



Tabla 3 *Resumen de procedimientos de casos*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla 4 *Estadísticas de fiabilidad de las variables*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	19

Teniendo como resultado que los cuestionarios para la recolección de los datos son confiables y consistentes para la investigación en 85%.

## 2.5. Procedimiento

El procedimiento para la recolección de los datos se siguieron los siguientes pasos, en primer lugar, por medio de una solicitud enviada a la entidad pública se le explico el objetivo de estudio y se le ruega la confirmación para la aplicación del proyecto, en segundo lugar, una vez obtenido la confirmación de la entidad se procedió a encuestar a los usuarios que hacen uso del servicio brindado previo a la explicación del proyecto y consentimiento de ello, en tercer lugar y último, ya con la cantidad de cuestionarios aplicados según la muestra se procedió a plasmarlo en una hoja de Excel para los respectivos análisis descriptivos y de igual manera para el programa SPSS Versión 22 para el análisis correlacional.

## 2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se utilizaron los programas Excel 2016 y el programa SPSS Versión 22.

En primer lugar, se desarrollaron los análisis descriptivos, donde determinamos los niveles de la variable Gestión de Calidad y Atención del Usuario, por medio de gráficos y tablas para cada variable. Estas actividades realizadas fueron para resolver los dos primeros objetivos específicos.

En segundo lugar, se desarrolló el análisis correlacional, donde se determinó si existe alguna relación entre las dos variables en estudio. Esta segunda actividad realizada fue para dar una solución a tercer objetivo específico.

### **2.7. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos considerados para la presente investigación estuvieron basados por (Dalla, 2016, p.18, 19), que a continuación se presentan:

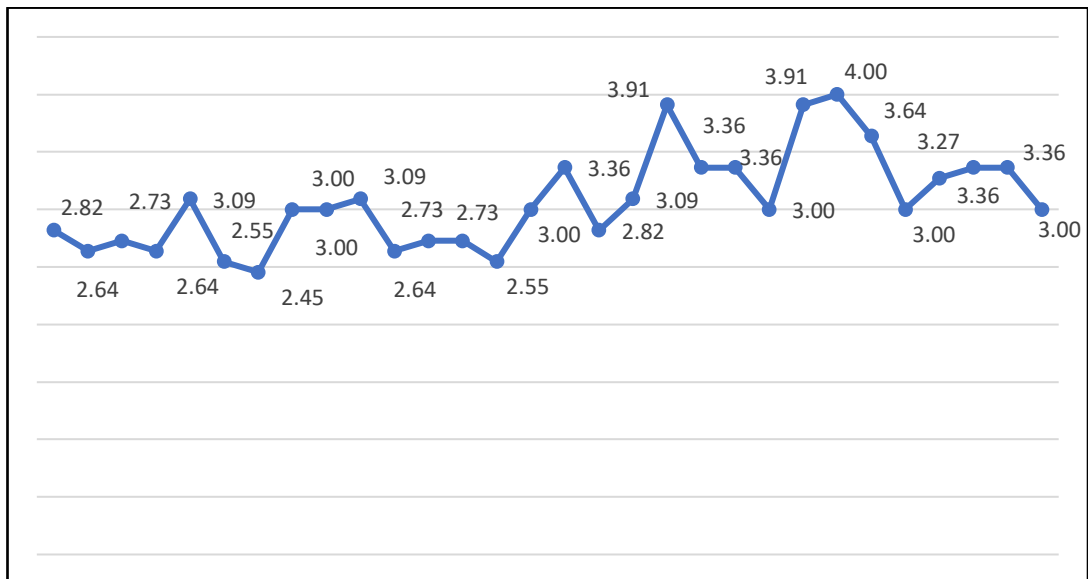
En primer lugar, se consideró el consentimiento informado, dado que los participantes del proyecto tuvieron la decisión (voluntario y libre) de ser partícipe del desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta el propósito del estudio y los efectos que se generarían.

El segundo aspecto ético considerado fue la confidencialidad, porque a pesar del conocimiento que tiene el autor sobre los datos proporcionados por cada uno de los participantes, este los mantiene en reserva (anónimo), a menos que cada uno de ellos firme un consentimiento para la publicación de lo manifestado.

Y por último se consideró la evaluación de las consecuencias de la difusión del conocimiento generado, debido a que los participantes tenían conocimientos de cuáles eran los beneficios a obtener a través de la publicación de este estudio.

### III. RESULTADOS

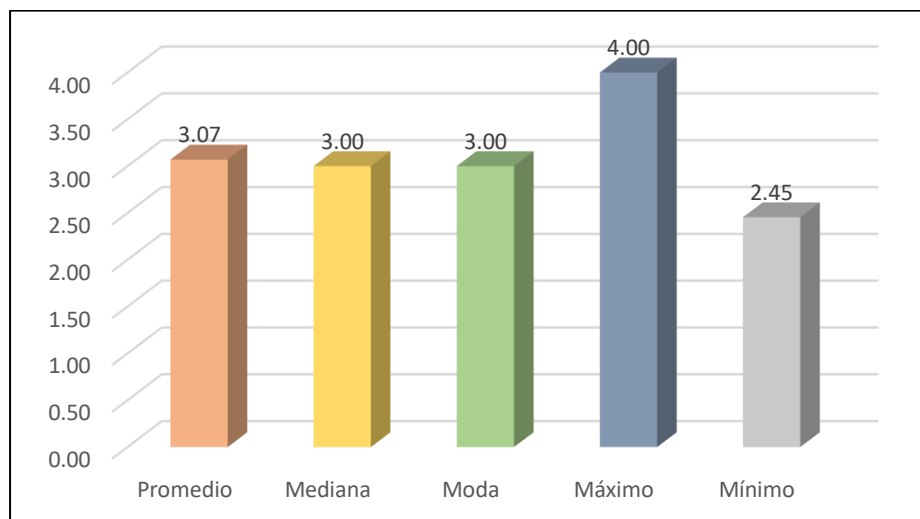
#### En relación al objetivo específico Medir el nivel de: Gestión de Calidad



*Figura 4.* Niveles promedios de percepción de Gestión de calidad, según los usuarios Chiclayo 2019

Fuente: Gerencia Regional de Salud

En la figura 4 se aprecia que la mayoría de los usuarios tienen un nivel promedio, con respecto a la percepción de la Gestión de Calidad, mayor que 3.

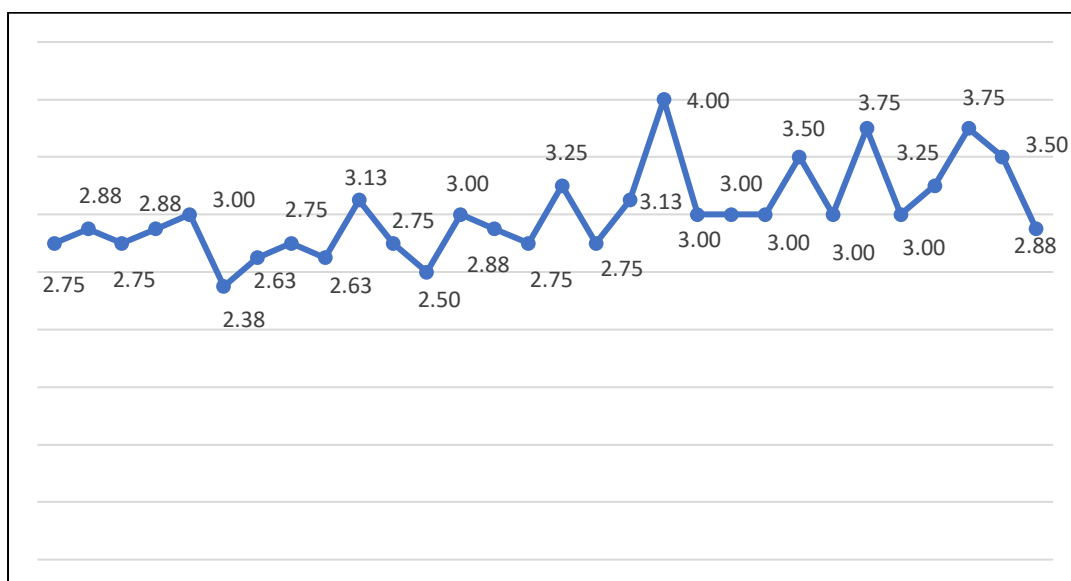


*Figura 5.* Medidas de tendencia central

Fuente: elaboración propia

En la figura 5 se deduce que más del 50% de los usuarios tienen un nivel promedio mayor que 3 y el 50% restante menor que 3, a si mismo se observa que el nivel promedio que más se consideró es de 3.

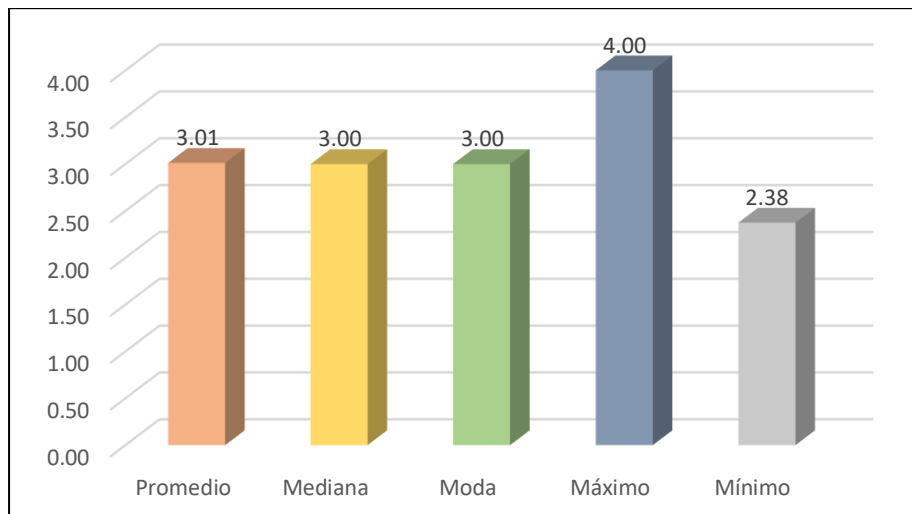
## En relación al objetivo específico Estimar el nivel de Atención del usuario



*Figura 6.* Niveles promedios de percepción de Atención del Usuario, según los usuarios Chiclayo 2019

Fuente: Gerencia Regional de Salud

En la figura 6 se aprecia que la mayoría de los usuarios tienen un nivel promedio, con respecto a la percepción de la Atención del Usuario, mayor que 3



*Figura 7.* Medidas de tendencia central

Fuente: elaboración propia

En la figura 4 se deduce que el mas del 50% de los usuarios tienen un nivel promedio mayor que 3 y el 50% restante menor que 3, a si mismo se observa que el nivel promedio que más se consideró es de 3.

**En relación al objetivo específico Establecer la relación entre el nivel de gestión de calidad y el nivel de atención del usuario.**

*Tabla 5 Correlación entre las variables Gestión de Calidad y Atención del cliente*

			Gestión de Calidad	Atención del Usuario
Rho de Spearman	Gestión de Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	,792**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Atención del Usuario	Coeficiente de correlación	,792**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS Versión 22

En la tabla 5 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,792, es decir que la variable Gestión de Calidad está relacionado de manera positiva fuerte con la variable Atención del Usuario. Lo que se concluye que a mejor calidad de servicio que se brinde al usuario mejor será la Atención al usuario.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al estudio presenta los resultados para relacionarse con los antecedentes, con el propósito de elaborar similitudes o desigualdad en los acontecimientos o percepciones planteadas y a la vez se confronta con la teoría o los enfoques conceptuales cuya finalidad de validar tales resultados. En consecuencia, se efectuó tal presentación en el orden que se ha originado los objetivos del trabajo de investigación:

Estimar el nivel de Gestión de calidad en la GERESA Lambayeque.

Valorar la nivelación de atención del consumidor de la GRESA Lambayeque.

Establecer el vínculo atreves de la gestión de calidad y nivel de atención del usuario.

Enunciar un programa de diligencia de calidad relacionado a la atención del usuario.

Respecto al primero objetivo específico. Estimar el nivel de Gestión de calidad en la GERESA Lambayeque. Presenta que la percepción de los encuestados es de 3.07 especificando que existe un nivel gestión regular según los encuestados en mención a la escala de liker referente a la categoría 3. Lo cual se encuentra un parecido con su análisis de los autores, según Bernal (2017), logrando a concluir, en cuanto la variable calidad de servicio, que los usuarios tuvieron una percepción global favorable siendo el puntaje promedio de 3.74, sin embargo se identificaron algunas oportunidades de mejora como son, mejorar la limpieza y el estado físico de las instalaciones, mejorar las condiciones de los equipos médicos e incrementar el número de colaboradores que atienden a los usuarios o pacientes, así también, proporcionar la confianza necesaria hacia los usuarias, transmitir el total conocimientos de los problemas de salud, adecuar mejoro los horarios de atención y la amabilidad de los colaboradores hacia los usuarios, por otro lado Montoya (2017), halló en cuanto a la dimensión fiabilidad el 28,5% de los usuarios están insatisfecho, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 22,6% se muestra insatisfecho, en el factor seguridad el 26,5% mencionan estar insatisfecho, en cuanto a la dimensión empatía el 27,6% de los usuarios está insatisfecho y con respeto a los elementos tangibles el 25,1% manifiestan estar insatisfecho. Cabe mencionar que el porcentaje restante de cada dimensión se encuentra satisfecho y las oportunidades de mejora más relevantes para los usuarios fueron los ambientes poco adecuados y la ausencia de higiene y comodidad

En este propósito contrastando con la teoría o enfoque conceptual Camisón (2012), en relación a la gestión de calidad. Indica que esta teoría que los enfoques técnicos se basa en crecimiento de control de calidad y eficiencia.

Respecto al objetivo Estimar el nivel de atención del usuario de la GERESA Lambayeque. La apreciación de nivel de atención del usuario es MEDIO, según la encuesta indica que el 50% de los usuarios encuestados opinan que es menor a 3 y el 50% mayor a 3, exponiendo una equivalencia a una categoría media. Estos aciertos guardan una similitud con su investigación del autor García, (2013), quien pudo concluir que las dimensiones evaluadas sobre empatía y seguridad fueron donde los usuarios se mostraron satisfechos siendo un 52% y 51.8% respectivamente, por lo contrario, donde se obtuvo insatisfacción por parte de los usuarios fue en la dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibles, con un 58.5%, 60.5% y 59.6% respectivamente, de manera global el 55% menciona estar insatisfecho por los distintos servicios que brinda el centro de salud y el porcentaje restante menciona estar satisfecho con un 45%. De la misma manera, Díaz, (2014) logro identificar que el 53% de los usuarios que su edad oscila entre los 30 a 59 años, se mostraron satisfecho con respecto a los servicios brindado por el personal del hospital, el 36.3% de ellos que sus edades oscilan entre los 18 a 29 años de edad mencionaron estar insatisfecho con la calidad que atienden los colaboradores de la entidad y los usuarios que tienen de 60 años a más manifestaron estar insatisfecho en un 17.5%. Para finalizar, el 68.2% de los usuarios de la entidad de salud manifestó estar insatisfecho con la calidad de atención que brinda el hospital. Para contrastar con la teoría o enfoque conceptual del autor Ariza y Ariza (2016); respecto a la atención del usuario para mejorar. Esta investigación valida esta teoría sosteniendo que toda empresa debe tener una atención adecuada hacia los clientes. Además, deduce que para dar solución a las sugerencias y protestas de los clientes se debe dar buenos resultados sobre estos tipos de conflictos que surgen en una Institución.

Con respecto al objetivo (c) Establecer la relación que existe entre el nivel de la gestión de calidad y nivel de atención del usuario en la GERESA Lambayeque. El coeficiente de Spearman es de 0.792; esto significa que si existe una correlación positiva fuerte. Asimismo, el nivel de significancia es menor que 0.05, significando que el nivel de error es muy bajo, por lo tanto, se determina que hay una relación con lo que detalla el autor Valle (2016) que pudo concluir, por medio del estadístico chi cuadrado ( $\chi^2_c = 19,16 > \chi^2_t = 7,815$ ), que la calidad de atención medica incide en la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, se contrasta con la teoría o enfoque del autor Tigani, (2012). Indica que en esta teoría la satisfacción de la demanda de los usuarios y la mejora continua de calidad son pilares para cualquier proyecto que se pretenda realizar, para así obtener ventajas sostenibles, es decir que la excelencia en servicio se cumple cuando expectativas del cliente hayan sido satisfechas. En este punto se recalca la importancia de fomentar y trabajar en la mejora continua de los servicios internos que la organización o empresa brinda, ya que de esta manera continuaran siendo competitivos, elegidos por sus usuarios, y aumentando su imagen institucional.

Respecto al objetivo **(d)** Formular un plan de gestión de calidad relacionado a la atención del usuario. Según los encuestados determinan que, al formular un plan de gestión de calidad, ayudaría a gestionar de manera eficiente cualquier tipo de trámite que se realiza en la GERESA Lambayeque. Estos resultados se ven involucrados con algunos autores, Barrios (2011) que los resultados obtenidos ayudaron a plasmar el Modelo de Gestión, teniendo en cuenta cinco lineamientos estratégicos que son, Administración optima de los recursos, Actualización constante de la tecnología, Capacitar permanentemente a los colaboradores, Desarrollar mejora continua a los procesos y Brindar servicio de excelente calidad, de igual manera Guañan y Sumba (2013) gracias a la aplicación de las dimensiones de la servició, se pudo identificar situaciones incomodas, logrando plantear estrategias para cada una de ellas y por ultimo tenemos a Montoya (2017) que al identificar que las oportunidades de mejora más relevantes para los usuarios fueron los ambientes poco adecuados y la ausencia de higiene y comodidad. Por ende, basándose en lo antes mencionado se diseñó el modelo estratégico basado en la teoría de Doanbedian.



## V. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general: Proponer un plan de gestión de calidad para mejorar la atención del usuario. De acuerdo a los resultados obtenidos no existe una atención de calidad al 100%, esto significa que al formular un plan de diligencia de calidad favorecería la atención al usuario en la Gerencia de Salud Lambayeque.

En relación al objetivo específico (a), estimar la nivelación de diligencia de calidad se determina que la percepción del encuestado es de 3.07 el promedio, que especifican que no hay una gestión de calidad adecuadamente.

En relación al objetivo específico (b), medir el nivel de atención de usuario se concluye que según los encuestados el 50% tiene un nivel de percepción menor a 3 y el otro 50% mayor a 3 que equivale a una categoría media.

En relación al objetivo específico (c), establecer la relación entre el nivel de gestión de calidad y el nivel de atención. El factor de RHO SPEARMAN es de 0.792 esto sobrentiende que si coexiste una correlación positiva alta. Según la escala de valores.

En relación al objetivo específico (d), Formular un modelo de gestión de calidad relacionado a la atención del usuario. Según los encuestados detallan que al proponer un plan de gestión de calidad va ayudar a gestionar de manera eficiente los trámites que se realiza en la GERESA y así mejorar la calidad de servicio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Sugiere a los directivos de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque aprobar y financiar el plan de mejora de la gestión de calidad elaborado en el presente estudio de investigación, para su posterior ejecución lo que permitirá optimizar la atención que se le otorgue al usuario.

Se recomienda a los directivos de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque realizar mantenimientos de manera constante a los equipos electrónicos y mejorar la infraestructura de la entidad, con el fin de brindar un adecuado servicio a los usuarios, por otro lado, se recomienda capacitar a los colaboradores en cuanto a la atención, para un mejor desarrollo de las actividades administrativas e incrementar la calidad de servicio.

Se recomienda a todos los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque identificarse con las necesidades de los usuarios, brindarle la fiabilidad necesaria y honestidad, para una excelente atención al usuario

Se recomienda a los directivos de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque concientizar a los colaboradores sobre el tema de calidad de servicio, el cual permite mantener a satisfecho a los usuarios, siendo este nuestro principal objetivo de la entidad pública.

A los futuros investigadores se les recomienda efectuar estudios similares, utilizando una o las dos variables de estudio, ya que conociendo su relevancia en las organizaciones se sabe que brindará un buen aporte las entidades deseen mejorar sus procesos internos, puesto que vivimos en una sociedad cambiante, se requiere conocer y aplicar todas las estrategias posibles para seguir siendo competitivos.

## **VII. PROPUESTA**

### **7.1. Título**

Plan de Gestión de Calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA

### **7.2. Introducción**

No se puede negar que uno de los objetivos que tiene toda organización es satisfacer las necesidades, requerimientos y expectativas presentes y futuras de sus usuarios o clientes, en donde predomine la calidad de servicio mediante una adecuada y eficiente atención al público en general, estos aspectos contribuirán a que el cliente este conforme con lo que le brinde.

Los colaboradores de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, laboran directamente con los usuarios para brindarle una mejora en su calidad de vida, por ello es sumamente importante que brinden un servicio de calidad en donde el usuario obtenga el servicio en el momento y lugar adecuado y conociendo que uno de los problemas más evidentes en la actualidad es la insatisfacción de los clientes ante el servicio y atención recibió por parte de esta institución, en donde se hace evidente los procesos obsoletos y lentos que se efectúan en el día a día, las esperas innecesarias para obtener el servicios, lo que genera los reclamos y molestias de los usuarios.

Ante los resultados encontrados en los primeros objetivos de la presente investigación, los cuales fueron a) Estimar el nivel de Gestión de calidad en la GERESA Lambayeque, 2018. b) Medir el nivel de atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018. c) Establecer la relación entre el nivel de la gestión de calidad y nivel de atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018, lo cuales demostraron la pertinencia del plan que busca mejorar la atención del usuario mediante la propuesta de gestión de calidad en la GERESA Lambayeque, interviniendo en los puntos débiles que atraviesa esta institución y otorgarle una herramienta que les sirva de guía para la mejora continua de sus procesos.

## **7.3 Generalidad de la Institución**

### **7.3.1. Presentación**

La Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, es una institución que trabaja bajo el principio de prevención, desarrollando estrategias integrales que permiten mejorar la calidad de vida de la población. Además, actúa sobre las prioridades regionales en salud, con el fin de lograr un desarrollo sostenido y equitativo de la Región Lambayeque. Te damos la bienvenida a nuestra página web institucional, donde encontrarás información relevante, útil y de interés para la ciudadanía.

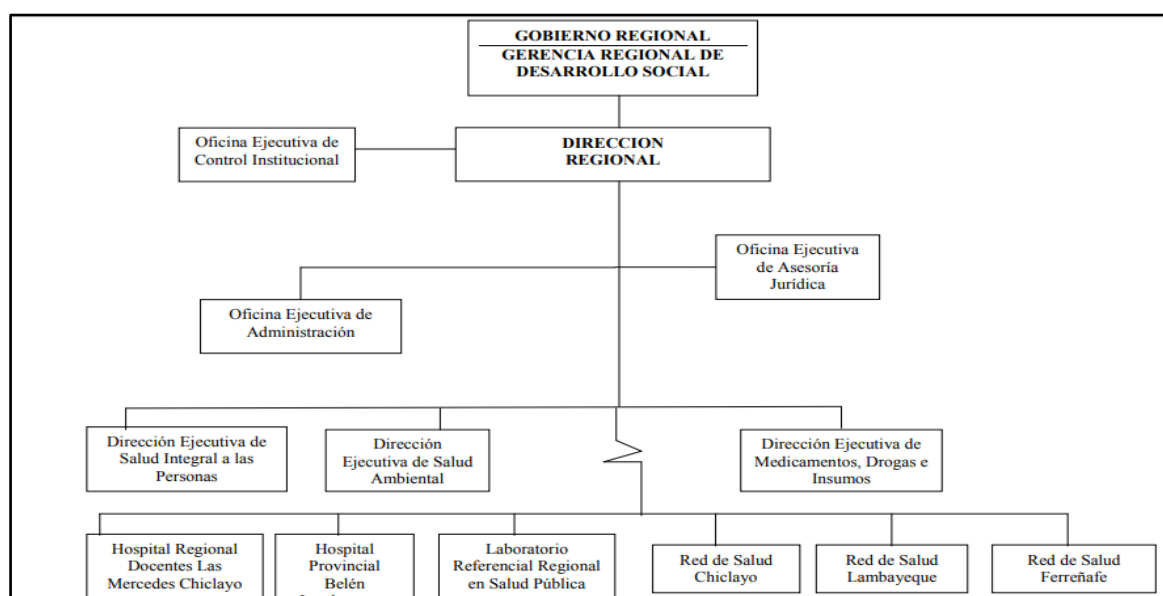
### **7.3.2. Misión**

Somos la Gerencia Regional que conduce y administra el Sistema de Salud en la Región Lambayeque, que genera condiciones adecuadas, para promover el derecho a la salud, de la persona, familia y comunidad, asegurando el acceso a servicios de salud de calidad, de manera articulada con los tres niveles de gobierno y sociedad civil.

### **7.3.3. Visión**

Ser al año 2019 una Gerencia Regional de Salud líder y competitiva a nivel nacional que garantice la accesibilidad y calidad de la atención integral de salud, basada en la persona, familia y comunidad con personal competente y comprometido, servicios de salud organizados, integrados y articulados, con participación de actores estratégicos en función de las prioridades sanitarias regionales; con enfoque de derechos, género, inclusión social e interculturalidad, que contribuya al desarrollo.

### 7.3.4. Organigrama



## 7.4 Objetivos

### 7.4.1. Objetivo general

Mejorar la atención al usuario de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, mediante el plan de gestión de calidad.

### 7.4.2. Objetivos específicos

Sensibilizar al personal de la GERESA de la importancia de buena atención.. Identificar sus fortalezas y debilidades en la atención del usuario para tomar acciones de mejora.

Diseñar el plan de gestión de calidad para mejor la atención del usuario

Implementar las condiciones necesarias para el desarrollo del plan de gestión de calidad

## 7.5 Instrumentos de Análisis

### 7.5.1. Matriz FODA

Para determinar las actividades que se deben realizar, es necesario elaborar la matriz FODA, esta herramienta de análisis se ha aplicado a la GERESA- Lambayeque conocer como su situación actual.

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<p><input type="checkbox"/> Atención permanente según horario de trabajo establecido.</p> <p><input type="checkbox"/> Recurso humano calificado, con amplios conocimientos de su labor.</p> <p><input type="checkbox"/> Capacitación constante sobre clima laboral.</p> <p><input type="checkbox"/> Capacitación constante sobre calidad y atención al usuario.</p> <p><input type="checkbox"/> Capacidad para la gestión de nuevas alternativas de financiamiento.</p> <p><input type="checkbox"/> Procedimiento administrativo de la documentación es rápido.</p> <p><input type="checkbox"/> Orientación al usuario en relación a su gestión de sus trámites.</p> <p><input type="checkbox"/> Infraestructura adecuada para la atención del usuario.</p> <p><input type="checkbox"/> Seguro de salud con recursos públicos para la población necesitada.</p> <p><input type="checkbox"/> Equipo implementados para la atención adecuada en los establecimientos de salud</p>	<p><input type="checkbox"/> Seguimiento y monitoreo a los Establecimientos de Salud.</p> <p><input type="checkbox"/> Accesibilidad en temas de tecnología y diversas fuentes de comunicación.</p> <p><input type="checkbox"/> Hacen partícipes a su personal en casos de seguridad: accidentes de trabajo y fenómenos naturales.</p> <p><input type="checkbox"/> Liderazgo de la mujer en el campo social.</p> <p><input type="checkbox"/> El personal tiene opción de recibir capacitación en otros organismos públicos como: OSCE, MEF.</p> <p><input type="checkbox"/> Convenio con Essalud para la distribución de vacunas y material médico.</p> <p><input type="checkbox"/> Desarrollo de la Redes Sociales para mantener informado al usuario, prestador de servicio, proveedores.</p> <p><input type="checkbox"/> Consideración de la salud como inversión, más de un gasto.</p>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<input type="checkbox"/> No cuenta con local propio.  <input type="checkbox"/> La cultura y clima organizacional se encuentra debilitado por conflictos entre trabajadores.  <input type="checkbox"/> Formación del capital humano no acorde a la realidad.  <input type="checkbox"/> Falta de mantenimiento constante en los equipos tecnológicos.  <input type="checkbox"/> Sistema de información no integrado y con limitaciones.  <input type="checkbox"/> No brindan capacitaciones en cuanto a la atención al usuario  <input type="checkbox"/> Distribución inadecuada del capital humano.  <input type="checkbox"/> El trabajo en equipo es limitado.  <input type="checkbox"/> Procesamientos inadecuados para generar y procesar datos, por parte del área informática.  <input type="checkbox"/> Escasa cultura de autoevaluación para mejorar la calidad.	<input type="checkbox"/> Renuncia del personal en busca de mejoras económicas.  <input type="checkbox"/> Los procesos administrativos que se dan peligrando el cargo laboral del colaborador.  <input type="checkbox"/> Política de remuneraciones desigual e injusta para el personal administrativo.  <input type="checkbox"/> Imagen institucional inadecuada del usuario con el sector salud.  <input type="checkbox"/> Incertidumbre donde funcionan los ambientes de la GERESA de Salud por ser un local alquilado.  <input type="checkbox"/> Altos índices de violencia familiar, abandono infantil, desnutrición y alcoholismo, entre otros.  <input type="checkbox"/> Posibles desastres naturales

### 7.5.2. Matriz EFI

La matriz EFI (evaluación de factores internos) es una herramienta que ha permitido formular las estrategias y evaluar las fuerzas y debilidades más importantes dentro de la organización.

<b>Factores Internos Clave</b>	<b>Valor</b>	<b>Calificación</b>	<b>C.Ponderada</b>
<b>Fortalezas</b>			
Atención permanente según horario de trabajo establecido.	0.02	3	0.06
Recurso humano calificado, con amplios conocimientos de su labor.	0.05	3	0.15
Capacitación constante sobre clima laboral.	0.04	4	0.16
Capacitación constante sobre calidad y atención al usuario.	0.02	3	0.06
Capacidad para la gestión de nuevas alternativas de financiamiento.	0.02	4	0.08
Procedimiento administrativo de la documentación es rápido.	0.05	3	0.15
Orientación al usuario en relación a su gestión de sus trámites.	0.10	3	0.30
Infraestructura adecuada para la atención del usuario.	0.04	3	0.12
Seguro de salud con recursos públicos para la población necesitada.	0.15	4	0.6
Equipos implementados para la atención adecuada en los establecimientos de salud.	0.05	4	0.2
<b>Debilidades</b>			
Carece de un establecimiento propio.	0.02	1	0.02
Conflictos interpersonales entre los colaboradores.	0.04	1	0.04
Formación del capital humano no acorde a la realidad.	0.02	2	0.04
Falta de mantenimiento constante en los equipos tecnológicos.	0.10	2	0.20
Sistema de información no integrado y con limitaciones.	0.05	1	0.05
Escasas capacitaciones en cuanto a la atención al usuario.	0.04	1	0.04
Distribución inadecuada del capital humano.	0.02	1	0.02
Limitado desarrollo del trabajo en equipo.	0.05	2	0.1
Procesamientos inadecuados para generar y procesar datos, por parte del área informática.	0.07	1	0.07
Escasa cultura de autoevaluación para mejorar la calidad.	0.05	1	0.05
<b>VALOR PONDERADO</b>			<b>2.51</b>

Fuente: elaboración propia



El valor ponderado fue de 2,51, es decir, que las estrategias de la GERESA responden de manera promedio ante las fortalezas y debilidades que presenta la institución.

## 7.2 Plan de actividades

Introducción	Objetivos	Estrategias	Actividades	Recursos	Cronograma	Presupuesto	Responsables
La presente propuesta tiene como finalidad el ser una herramienta y guía para mejorar la atención de usuario en la GERESA, Lambayeque, mediante la gestión de calidad, en donde se le dotará de diferentes estrategias a todos los miembros de la institución para hacer frente a las situaciones cotidianas que bien en el día a día en el cumplimiento de sus funciones.	Valorar el establecimiento en el que desempeñan sus funciones	Capacitación de sensibilización	-Video de sensibilización “Ama lo que haces” - Generar comentarios sobre la enseñanza del video. -Solicitar ejemplo de cómo aplicar lo aprendido.	Material audiovisual	Semana 1	S/500.00	Capacitadores Área de recursos humanos
	Mejorar las relaciones interpersonales en el personal de la GERESA.	Capacitación de relaciones interpersonales	-Dinámica “Encuentra a la persona” - Exponer sobre la importancia de las relaciones interpersonales -Debate como aplica lo aprendido.	Material didáctico	Semana 2	S/500.00	
	Identificar los temas a mejorar nivel personal y organizacional.	Capacitación para identificar las necesidades	- Visualizar el video “Theridge” - Realizar su FODA personal - Conversatorio sobre los puntos a mejorar	Material audiovisual Papelotes, plumones y cinta adhesiva	Semana 3	S/500.00	
	Debatir y brindar sugerencias sobre el tiempo estimado para mejorar las herramientas principales de trabajo.	Conversatorio de sugerencias	-Visualizar el video Tecnología del futuro 2050” -Formar grupos para conversar sobre la importancia de estas herramientas. - Exposición de cada grupo	Material audiovisual Papelotes, plumones y cinta adhesiva	Semana 4	S/500.00	
	Mejorar la comunicación entre los colaboradores para mejorar los procesos internos.	Capacitación de comunicación efectiva	- Dinámica “La palabra oculta” - Juego de roles (un caso de buena y mala comunicación) - Debate de lo aprendido.	Plumón grueso Tarjetas con el rol a dramatizar	Semana 5	S/500.00	
	Reconocer la importancia de una atención de calidad al usuario.	Capacitación en técnicas de atención al usuario	- Exponer la importancia de una atención de calidad, brindando estrategias - Juegos de roles (Casos reales para atender a una persona ofuscada)	Boletines informativos Tarjetas con el rol a dramatizar	Semana 6	S/500.00	

	Proponer y dar a conocer sobre las consecuencias de la sobre carga o escasez de trabajo en ciertas áreas.	Capacitación de estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Relatar casos de estrés laboral</li> <li>-Formar grupos para que identifiquen las causas de la sobre carga de actividades.</li> <li>- Debate sobre las acciones a ejercer para evitar inconvenientes.</li> </ul>	Separatas Material de escritorio (hojas bond, papalotes y plumones)	Semana 7	S/500.00	
	Identificar la importancia de trabajo en equipo para el logro de los objetivos institucionales.	Capacitación de trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Videos introductorios “La carrera y el Puente”</li> <li>- Dinámicas de trabajo en equipo.</li> <li>- Conversatorio sobre su importancia.</li> </ul>	Material audiovisual Materiales didácticos	Semana 8	S/500.00	
	Dotar de estrategias tecnológicas para mejorar la atención al usuario, agilizando los procesos	Capacitación en uso de la tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámica de cohesión “Como actuamos”</li> <li>- Exponer la relevancia de actualizarse para otorgar un servicio eficaz.</li> <li>- Entrega de boletines informativos</li> </ul>	Materiales didácticos Boletines informativos	Semana 9	S/500.00	
	Identificar sus fortalezas y debilidades en la atención del usuario para tomar acciones de mejora.	Capacitación de identificación de aspectos a mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Video “Como conocer mis debilidades”</li> <li>- Realizar el ejercicio para conocer las debilidades”</li> <li>-Juego de roles, para conocer los aspectos a mejorar desde el punto de vista de otros.</li> </ul>	Material audiovisual Hojas y lapiceros Tarjetas con el rol a dramatizar	Semana 10	500	
	Reconocer el valor de cada persona y la atención que merece, orientándolo en sus trámites.	Capacitación de atención humanizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámica grupal “La integridad”</li> <li>- Debate sobre la importancia de ser transparente en todos los aspectos de la vida</li> <li>- Juegos de roles</li> </ul>	Globos de diversos colores Tarjetas con el rol a dramatizar	Semana 11	1000	
	Promover los valores éticos en su vida personal y laboral, a fin de mejorar día a día.	Capacitación de valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición de casos no éticos.</li> <li>- Formación de grupos para debatir los casos</li> <li>- Brindar material impreso sobre los valores.</li> </ul>	Separatas Papelotes y plumones Boletines informativos	Semana 12	1000	

Fuente: elaboración propia

## REFERENCIAS

- Abolfotouh, M., Al-Assiri, M., Alshahrani, R., Almutairi, Z., Hijazi, R., & Alaskar, A. (2017). Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emerg Med J*, 34, 27.
- Al-Assaf, A., & Sheikh, M. (2011). *Quality improvement in primary health care: a practical guide*. Cairo-Egipto: WHO Library Cataloguing in Publication Data.
- Ariza Ramírez, F. J., & Ariza Ramírez, J. M. (2016). *Información y atención al cliente*. España: Mc Graw Hill Education.
- Arroyo, J. (2014). *La Salud Hoy: Problemas y soluciones* (Primera ed.). Lima-Perú: CENTRUM Católica-Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Baluz, F., Lucena, L., & Almeida, P. A. (2013). Humanized Care in the Icu: Challeges from the viewpoint of health professionals. *Care Journal is Fundamental Online*, 5(4), 635-642.
- Barraza, M., & Dávila, J. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León*, 7, 285- 311.
- Barrios León, M. (2011). Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios. *Reviat Ingeniería UC*, 18(1).
- Bedoya Rivadeneira, C. (2015). Impacto de la implementación de un plan de mejora en el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios de consultas externa del centro de atención primaria III San Juan de Miraflores. *Rev. Peru. Obstet. Enferm.*, 11(1).
- Beltrán, O. (2014). Healthcare institutions do not favor care. Meaning of humanized care for people directly participating in it. *Research and Education in Nursing*, 32(2), 194-205.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., Lavin Verástegui, J., & Moforte García, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Revista Cuadernos de Adminitración*, 33(57), 36-47.

- Cabello, E. C. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2012). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (A. Cañizal, Ed.) Madrid: Pearson Educación.
- Cavalcanti, G., & Das, F. (2013). Nurse knowledge and understanding for teaching and management in primary health care: a descriptive/exploratory study. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 12, 653-655.
- Contreras, H., & Pérez, P. (2014). ¿Cómo fortalecer el rol del Estado en salud? *Revista Peruana de Epidemiología*, 18(1), 1-3.
- Dalla Porta, M. P. (2016). *Ética en la investigación en gestión: relevancia, principios y lineamientos para su aplicación* (Primera ed.). Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Vicerrectorado de Investigación, Oficina de Ética de la Investigación e Integridad Científica.
- Días, P. (2014). From 'infoxication' to 'infosaturation': a theoretical overview of the cognitive and social effects of digital immersion. *Ámbitos. Revista Internacional de Comunicación*(24), 1-12.
- Díaz Guevara, M. (2014). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud Hospital Tito Villar Cabeza Bambamarca*. Tesis de pregrado, Chota-Perú.
- Estrada Vera, W. (2012). *Servicio y atención al cliente* (Segunda ed.). Lima-Perú: Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2012). *La gestión de Calidad en los servicios ISO 9001:2008* (Primera ed.). España: Eumed-Universidad de Malaga.
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- García Miranda, D. L. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013*. Tesis de pregrado, Lima-Perú.

- González Ortiz, Ó. C., & Arciniegas Ortiz, J. A. (2014). *Sistema de gestión de calidad*. Lima Perú: ECOE Ediciones.
- Guamán Cornejo, M. M., & Sumba Arévalo, M. F. (2013). *Propuesta de estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios al usuario externo en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Vicente Corral Moscoso Cuenca-Ecuador*. Tesis de pregrado, Cuenca-Ecuador.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill Education.
- James, B. (2011). *Quality Management for health care delivery*. Chicago: The Hospital Research and Educational Trust.
- Kwei, B. (2013). *Department of health management and health economics University of solo*. Mater Thesis, Universidad Osloensis MSCCXI, Oxford.
- Lazo Gonzales, O., & Santivañez Pimentel, Á. (2018). *Atención de salud con calidad* (Primera ed.). Lima-Perú: REP SAC.
- Leyzeaga, M., Azuaje, J., & Mejías, A. (2014). La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudio de caso en una institución privada. *Industrial Data*, 17(1), 16-23.
- Luján, E., Lizarraga, Z., Mayor, A., Medrano, K., & Medina. (2014). El servicio de Medicina complementaria de EsSalud, una alternativa en el sistema de salud peruano. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 105-106.
- Medical Education Cooperation with Cuba. (2013). Primary Health Care: Starting Point for Health Equity. *MEDICC Review*, 15(2), 3.
- Mikhail, B. (2013). Cuban Publishing on Primary Health Care: An Inexcusable Absence. *MEDICC Review*, 15(2), 1- 52.
- Ministerio de Salud. (2014). *Norma técnica de salud de los servicios de emergencia* (Sexta ed.). Lima-Perú: Ministerio de Salud.
- Montoya Pizarro, C. (2017). *Propuesta de modelo de gestión estratégica de la calidad de atención para la satisfacción del usuario externo en Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas 2016*. Tesis doctoral, Chiclayo - Perú.

- Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27, 205-223.
- Nasir, S., & Rehman, S. (2012). *Patient satisfaction regarding hospital service: A study of Umea Hospital*. Mater thesis, Umeå School of Business, Economics and Statistics, Suecia.
- Núñez, L., Vélez, M., & Berdugo, C. (2004). Aplicación de una Metodología de Mejora de Procesos basada en el Enfoque de Gestión por Procesos, en los Modelos de Excelencia y el QFD en una empresa del sector de confecciones de Barranquilla. *Revista Ingeniería y desarrollo*, 16, 45-58.
- Ocasio, W. (2011). Attention to Attention. *Organization Science*, 22(5), 1286-1296.
- Ortiz Barrios, M. A., & Felizzola Jiménez, H. A. (agosto de 2016). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Revista Salud Pública*, 18(4), 592.
- Pacheco Aráoz, E. (27 de marzo de 2018). El tiempo de espera en la atención en salud. *Diario El Peruano*.
- Pereira Galdino, M., & Maia cister, A. (august de 2016). Total Quality Management in the Hospital Area and Its Contribution to Patient Safety. *Journal of Statistical Science and Application*, 4(7), 190-195. doi:10.17265/2328-224X/2016.0708.003
- Puma, M., & Puma, S. (2014). Comentarios al editoria: Atención primaria de la salud: Un compromiso pendiente. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 31(1), 178-179.
- Reyes Morales, H., Flores Hernández, S., Saucedo Valenzuela, A. L., Vértiz Ramírez, J. d., Juárez Ramírez, C., Wirtz, V., & Pérez Cuevas, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Publica de México*, 55, 100-105.
- Santillán, J., & Asmat, F. (2014). Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. *Ciencia y Tecnología*, 10(4), 175-190.

- Shimabuku, R., Fernández, D., Carlos, G., Granados, K., Maldonado, R., & Nakachi. (2014). Las reclamaciones de los usuarios externos en un centro pediátrico de referencia nacional en Lima, Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 75(3), 245-250.
- Tigani, D. (2012). *Excelencia en Servicio* (Primera ed.).
- Vásquez y López ( 2015). *Propuesta de Mejora de la Calidad de Servicio en el Policlínico Chiclayo Oeste* (tesis de pregrado).
- Williams, & Wilkins. (2017). *Quality management in health care*. Chicago - USA: Lippincott.
- Yépez Chamorro, M. C., Ricaurte Cepeda, M., & Jurado Fajardo, D. M. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(2), 97-110. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>
- Zevallos, L., Salas, V., & Robles, L. (2014). Asociaciones públicas- privadas para servicio de salud: ¿La solución al sistema de salud peruano? *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 31(4), 769-774.

## Carta de Autorización

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores,

Universidad César Vallejo.

Yo, María Nelly Suarez Cubas, Jefe del área de Integración Contable de la oficina de Economía de la Gerencia Regional de Salud. Autorizo a la Sra. Rosa Midiam Hoyos Paredes, estudiante de la Universidad César Vallejo para que pueda hacer uso de la información necesaria para su investigación titulada “Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018”

Esta información será utilizada para fines del desarrollo de su tesis.

Chiclayo, 06 de Mayo 2019.



María Nelly Suarez Cuba



## Instrumentos de Recolección de datos

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA GERESA LAMBAYEQUE

**Objetivo.** - Recopilar información que nos permita emitir una opinión acerca de la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la GERESA Lambayeque, así como medir el grado de satisfacción de los usuarios.

Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) la respuesta que usted, considere correcta según su criterio.

**Especifique su sexo y edad**

Masculino ☐

B) Femenino ☐

C) Edad ☐

**1: Muy malo**

**2: Malo**

**3: Regular**

**4: Bueno**

**5: Muy bueno**

Gestión de Calidad		Código				
Nº	ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>Elementos Tangibles</b>						
1	¿Cómo calificaría el nivel de colaboradores de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?					
2	¿Cómo calificaría el nivel de los equipos de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?					
3	¿Cómo calificaría el nivel de la infraestructura en la GERESA en relación de la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?					
<b>Fiabilidad</b>						
4	¿Cómo calificaría el nivel de confiabilidad del servicio de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría al nivel de atención?					
5	¿Cómo calificaría el nivel del tiempo de espera en la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría al nivel de atención?					
6	¿Cómo calificaría el nivel de honestidad de la GERESA en relación de la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?					
<b>Empatía</b>						
7	¿Cómo calificaría el nivel de confianza que ofrecen los colaboradores de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?					
8	¿Cómo calificaría el nivel de comprensión de las necesidades de los usuarios por parte de la GERESA a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?					
9	¿Cómo calificaría el nivel de preocupación por los intereses de los usuarios por parte de la GERESA en relación a la gestión de calidad que afectaría en el nivel de atención?					
<b>Capacidad de Respuesta</b>						
10	¿Cómo calificaría el nivel de tiempo de respuesta de reclamos por parte de la GERESA en relación a la gestión de calidad que impactaría en el nivel de atención?					
11	¿Cómo calificaría el nivel de reclamos atendidos por parte de la GERESA en relación con la gestión de calidad que afectaría el nivel de atención?					

Atención al Usuario		Códigos				
No	ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>Fidelidad</b>						
1	¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de realización de promesa por parte de la GERESA en relación a la atención del usuario que impactaría la gestión de calidad?					
2	¿Cómo calificaría el nivel de tiempo de trámite de la GERESA, en relación a la atención al usuario que impactaría a la gestión de calidad?					
<b>Servicio</b>						
3	¿Cómo calificaría el nivel de atención inmediata por parte de la GERESA en relación la atención al usuario que impactaría a la gestión de calidad?					
4	¿Cómo calificaría el nivel de entrega puntual de trámites por parte de la GERESA en relación a la atención del usuario que impactaría la gestión de calidad?					
<b>Satisfacción</b>						
5	¿Cómo calificaría el nivel de beneficio otorgado por la GERESA en relación a la atención, que impactaría la gestión de calidad?					
6	¿Cómo calificaría el nivel de expectativas del usuario de la GERESA en relación a la atención del usuario que impactaría la gestión de calidad?					
7	¿Cómo calificaría el nivel de solución de problemas por parte de la GERESA en relación a la atención al usuario que impactaría a la gestión de calidad?					
<b>Excelencia de Servicio</b>						
8	¿Cómo calificaría el nivel de atención del libro de reclamaciones en la GERESA en relación a la atención al usuario que impactaría a la gestión de calidad?					

## Validación de instrumentos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

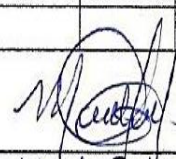
- Apellidos y Nombres del experto: Morales Balladares Pamela Estefani
- Grado Académico: Magister en Administración de Negocios - MBA
- Institución donde labora: Grupo Mathytestis Consultores S.A.C.
- Dirección: Calle Guayas N° 116 - Remigio Silva Teléfono: 074 261374 Email: pmorales28.07@gmail.com
- Autor (es) del Instrumento: Rosa Hoyos Paredes

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR Fecha: 17/11/2018

IV. Promedio de Valoración: 19

  
 MBA. Morales Balladares Pamela Estefani.  
 72226114



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS


## JUICIO DE EXPERTOS

## I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: *Peralta Hosta Consuelo Magdalena*
- Grado Académico: *Maestra*
- Institución donde labora: *Hospital Regional Dr. Luis Miralles - Chiclayo*
- Dirección: *Av. Luis Gonzales 635* Teléfono: *938102463* Email: *cperalta@gmail.com*
- Autor (es) del Instrumento: *Rosa Hoyos Brindes*

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				X	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *APLICAR* Fecha: *4/11/2018*IV. Promedio de Valoración: *17*

  
 Rosa Hoyos Brindes

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

## JUICIO DE EXPERTOS


## I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Burga Matteos Jorge Luis
- Grado Académico: MAESTRO
- Institución donde labora: CONTADOR INDEPENDIENTE ESTUDIO CONTABLE BURGA Y ASOCIADOS
- Dirección: TORRES PAZ 651 OF 305 Teléfono: 651641 Email: jburgamata@gmail.com
- Autor(es) del Instrumento: ROSA MAYOS PAREDES

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICAR Fecha: 16/11/2018IV. Promedio de Valoración: 2.0

  
CPC. Jorge Luis Burga Matteos  
MAT 04-2239

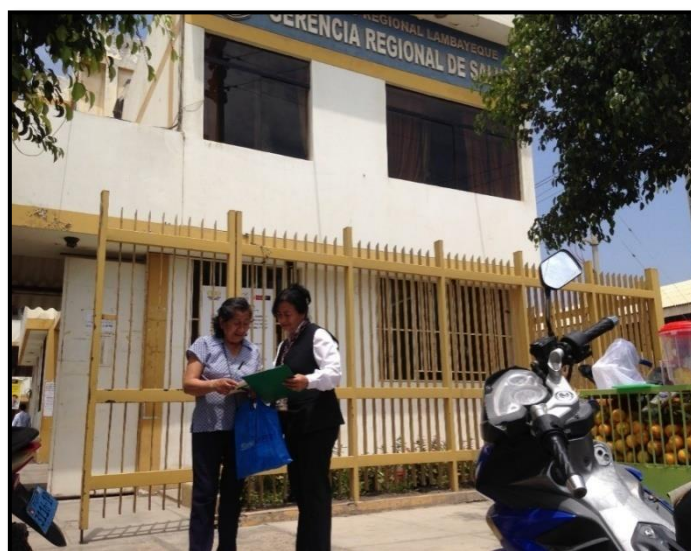


## Fotografías aplicando los instrumentos de recolección de datos



*Figura 08. Foto de aplicación de instrumento*

*Fuente: elaboración propia*



*Figura 09. Foto de aplicación de instrumento*

*Fuente: elaboración propia*



*Figura 10. Foto de aplicación de instrumento*

*Fuente: elaboración propia*



*Figura 11. Foto de aplicación de instrumento*

*Fuente: elaboración propia*

## Matriz de Consistencia

Tabla 6 Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables		Métodos de Análisis de Datos
¿Cuál es el plan de Gestión de Calidad que mejoraría la atención del usuario en la GERESA Lambayeque 2018?	<b>GENERAL</b>		<b>V1:</b> Gestión de Calidad	<b>V2:</b> atención del Usuario	Los Cuestionarios se medirán a través del Alfa de Cronbach para poder medir la confiabilidad del instrumento. Los datos recopilados se analizarán con el programa SPSS22.
			<b>Dimensiones:</b>	<b>Dimensiones:</b>	
	Proponer un plan de gestión de calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018		Elementos tangibles	Fidelidad	
	<b>ESPECIFICOS</b>		Fiabilidad	Servicio	
	Estimar el nivel de Gestión de Calidad en la GERESA Lambayeque, 2018		Empatía	Satisfacción	
	Medir el nivel de Atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018	Si formulamos e implementamos un plan de Gestión de Calidad, entonces mejoraríamos la atención del usuario.	Capacidad de respuesta	Excelencia de servicio	
	Establecer la relación entre el nivel de la gestión de calidad y nivel de atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018				
	Formular un plan de gestión de calidad relacionado a la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018				
Tipo de Investigación	Diseño	Población	Muestra	Técnicas	Instrumentos
Descriptiva-Correlación-Propositiva	<b>M⇒O⇒P</b>	La población de estudio es 1350 usuarios por mes, dicha información fue brindada por la Gerencia Regional de Salud (GERESA)	La muestra a considerar es de 30 usuarios que demandan los servicios de la Gerencia Regional de Salud.	Encuesta	Cuestionario

Fuente: elaboración propia




## Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 03-03-2020 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Dra. Mileydi Flores Fernández, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada: “Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018” de la estudiante Rosa Midiam Hoyos Paredes constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 03 de marzo de 2020

  
Dra. Mileydi Flores Fernández  
EDUCADORA - ADMINISTRADORA

.....  
Dra. Mileydi Flores Fernández

DNI: 1 6723909

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	-----------------------	--------	------------------------------------

## Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&u=1088032488&s=1&lang=es&o=1259481187

feedback studio "Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018" 655 de 656

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Rosa Midiam Hoyos Paredes (ORCID: 0000-0003-0417-6479)

**ASESOR:**

Mg. William Ricardo Díaz Torres (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de organizaciones

Chiclayo - Perú

2019

**Resumen de coincidencias**

**16 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida...	6 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	3 %
3	es.slideshare.net	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	www.slideshare.net	<1 %
7	www.theibfr.com	<1 %
8	Entregado a Universida...	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %


Página: 1 de 32 Número de palabras: 9943

Text-only Report | High Resolution | Activado

Búsqueda en Windows

09:07 a.m.  
18/02/2020

## Autorización de Publicación de tesis en Repositorio institucional UCV

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Rosa Midiam Hoyos Paredes, identificada con DNI N° 16532564, egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de la calidad para mejorar la atención del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

  
 FIRMA

DNI 16532564

FECHA: 05 de Febrero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------------------------	--------	---------------------------------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

F. P. de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rosa Michiam Hoyos Paredes

INFORME TÍTULADO:

"Gestión de la calidad para mejorar la atención  
del usuario en la GERESA Lambayeque, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Diciembre 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por unanimidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC.

Dr. Marco Antonio Carrasco Chávez  
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN